

合同编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同



项目名称：信息化运行维护—规划编制与实施监督信息系统运维

委托方（甲方）：北京市规划和自然资源委员会

受托方（乙方）：北京城垣数字科技有限责任公司

签订日期：2025年12月16日



根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，北京市规划和自然资源委员会（以下简称“甲方”）与北京城垣数字科技有限责任公司（以下简称“乙方”）就信息化运行维护—规划编制与实施监督信息系统运维（以下简称“本项目”），为明确甲乙双方的权利及义务，经双方平等、友好协商，签订本合同，以资共同遵守。

本合同（☐是 ☒否）中小企业预留合同

第一条 合同内容及服务方式

（一）本合同内容包括：

甲方委托乙方就规划编制与实施监督平台-规划编制与实施监督信息系统运维，提供系统运维服务。

（二）服务方式：现场进驻、定期巡检、电话支持、灾难应急等。具体服务内容详见本合同：《项目实施方案》。

第二条 履行期限、地点

（一）合同履行期限：2026年1月1日至2027年3月31日（运维服务期限为2026年1月1日至2026年12月31日）。

（二）合同履行地点：北京市规划和自然资源委员会现场及北京市规划和自然资源委员会指定的场所。

第三条 合同价款及支付方式

（一）合同价款：

本合同总价款（含税）为人民币玖拾捌万元整（¥98万元）。上述合同价款已包含乙方为完成合同约定全部工作和义务所需的一切费用。

具体见本合同附件1：《项目分项报价表》。

（二）支付方式：

1.第一笔款：合同生效后15个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的约55.3%，即人民币伍拾肆万壹仟捌佰陆拾元整（¥54.186万元）。

2.第二笔款：在本项目中期检查通过后15个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的

约 35.2 %，即人民币 叁拾肆万肆仟捌佰贰拾 元整（¥ 34.482 万元）。

3.第三笔款：在本项目终验通过后，甲方向乙方支付合同总额的约 9.5 %，即人民币 玖万叁仟叁佰贰拾 元整（¥ 9.332 万元）。

4.乙方应对本合同签章页载明的乙方账户信息的准确性、有效性负责。乙方变更账户信息的，应自变更之日起三个工作日内通知甲方；乙方不履行通知义务的，应对由此造成的一切不利后果承担法律责任。

5.甲方支付乙方前述每笔价款前，乙方应向甲方开具与该笔款项等额国家正式增值税普通发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权顺延付款且不承担任何违约责任。乙方不得终止合同义务。

6. 本项目实际支付金额不超过本合同约定的合同总价款。

7.甲方对乙方在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施：（无）。

8.以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

第四条 提交成果和项目验收

（一）提交成果包括但不限于：

按合同约定及甲方要求提供的运维服务；

运维工作中产生的所有数据成果、软件源代码成果；

运维工作报告；

系统运维服务记录；

客户满意度调查表等用户评价记录。

（二）项目验收：

项目验收分为项目中期检查和项目终验：

1. 项目中期检查验收：乙方应于 2026 年 7 月 15 日前向甲方提交运维工作阶段总结和相关材料，得到甲方认可后，由甲方组织开展项目中期检查。检查标准以本合同附件以及相关说明文档为标准，具体时间和地点由甲乙双方商议安排，检查结果出具书面意见。

2.项目终验：乙方应于2027年1月15日前向甲方提交运维服务的工作整体总结和相关最终成果材料，得到甲方认可后，由甲乙双方组织对项目进行验收，验收标准以本合同附件以及相关说明文档为标准，具体时间和地点由甲乙双方商议安排，验收结果出具书面意见。

3.验收结果分为通过与不通过。对于未通过的情况，由乙方按照甲方的意见采取补救措施后再次进行项目验收。如两次验收不通过，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方退还甲方已支付的全部费用，并按照总费用的10%向甲方支付违约金，赔偿给甲方造成的全部损失。

第五条 项目成果的归属和分享

（一）项目成果的所有权及知识产权归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制，或向第三方透露、转让、扩散，或用于本合同外的项目及其他用途。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

（二）本项目由甲方提供的原始资料、数据、图片等属于甲方所有，乙方不得将前述材料向任何第三方提供，也不能用于非合同约定用途；本合同履行完毕后，乙方应全部返还甲方，未经甲方书面许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

第六条 甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1. 甲方有权要求乙方遵照本合同约定按时提供满足合同要求的驻场运维服务人员，提供本合同范围内的各项运维服务，完成本项目运维任务要求，并有权根据合同内容安排并管理驻场运维服务人员的相关工作。甲方如确定乙方驻场运维服务人员水平不符合合同约定或者不能胜任本合同工作时，有权通过书面形式向乙方提出更换服务人员的要求。

2. 甲方有权监督、管理乙方提供的各项运维服务；有权要求乙方按照合同规定的方式对服务事件进行响应和处理；甲方发现乙方未按合同执行相关运维服务的，以书面形式提出警告，并有权要求乙方严格按照合同规定执行相关运维服务。

3. 乙方因履行本项目产生的全部知识产权成果，甲方享有完全的知识产权。

4. 甲方有权拒绝支付除本合同约定的合同金额外的其他费用。

5. 乙方在本项目工作中有违法违规行为的，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的相应责任。

（二）甲方的义务

1. 甲方应按照合同中约定的期限和方式向乙方支付合同款项。

2. 甲方应提供乙方在执行本合同约定工作中必要的研究资料和办公环境。

3. 合同生效后，由甲方指定本项目的相关责任人，负责对驻场运维服务人员的日常管理以及协调乙方服务过程中所必需的事宜等。

4. 甲方需协助乙方对驻场运维服务人员进行相关系统的使用培训、技术培训等相关内容，配合乙方的驻场运维服务人员熟悉掌握本次项目服务内容的相关技能和系统安装、使用、维护的技术手段。

5. 甲方负责本项目涉及的北京市规划和自然资源委员会内相关部门的协调沟通、资料收集和相应研究工作，以保证乙方的技术服务工作及时进行。

第七条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1. 乙方有权要求甲方按时足额向乙方支付合同款项。

2. 乙方有权要求甲方为乙方服务工作提供便利。

（二）乙方的义务

1. 乙方按照合同及附件相关文件的约定，提供相应的服务，全面保障系统稳定运行。

2. 须建立稳定的优秀服务团队。驻场运维服务人员须具备技术服务技能、爱岗敬业。建立固定、公开的技术服务平台（如专门的服务热线电话、电子邮箱等），建立和完善岗位责任制。

3. 乙方须提供驻场运维服务人员需要的国产办公设备，以保证运维工作的顺利开展；服务期限内，乙方负责提供合同内服务人员的工资、奖金及其它工作必须的费用。

4. 乙方应遵守甲方办公场所的各项规章制度、工作纪律。

-
- 5.对于在本项目服务过程中一时不能明确的问题应当及时报告甲方。
- 6.在合同期限内，如甲方对乙方提出合理的更换服务人员要求，乙方须尽快按合同要求更换符合甲方工作要求的服务人员，顺利完成工作交接并经甲方认可后方可更换。乙方要求更换服务人员时，须经甲方认可并顺利完成工作交接后方可更换。
- 7.做好服务响应和服务改进。针对甲方在运维工作中提出的服务改进要求，乙方须在 10 个工作日内提出改进方案，并向甲方书面反馈；对服务投诉，乙方须在 5 个工作日内进行处理并改进，并向甲方书面反馈。
- 8.在合同期内或合同终止后，乙方不得泄露与本项目、本合同有关的所有资料，不得擅自使用本项目所有技术资料为他人提供服务，合同终止后相关项目资料交与甲方签字存档。
- 9.须建立专门的技术服务知识库、维护文档库。定期对服务对象遇到的问题和最终解决的方法进行总结、整理和归类；负责收集和整理服务对象对业务系统的系统功能、操作应用提出的完善和改进意见等，定期向甲方书面反馈；每次故障维护处理须形成相关的文档，及时更新维护文档库。现场维护文档须经当事人签字认可。
- 10.定期接受甲方监督。按甲方要求提交工作报告及相关文档，按甲方的规定和时间要求总结系统运行情况和存在问题，不断改进和提高技术服务质量。
- 11.乙方有责任配合甲方及甲方指定的第三方对运维服务过程实施监督、考评。
- 12.乙方须按甲方提出的要求，完善自身管理制度、流程文档、运维操作规范、事件记录单、日常检查记录、岗位职责说明、服务目录、服务级别协议并提交甲方审核，并在合同履行期间，持续完善。
- 13.乙方在履行合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准和流程。
- 14.任何时间，乙方有义务配合甲方或相关单位根据工作需要，对其提供服务情况及项目服务费支出、使用情况进行的监督和检查，提供相关材料，对出现问题的应及时整改。
- 15.项目进行期间乙方应就作业安全制定完整可行的方案，作业人员应严格遵守各项规章制度，乙方工作人员在履行本合同期间造成的财产或人身损害，其后果均由乙方承

担，甲方概不负责。

16.乙方提交工作成果后，须参加甲方组织的验收，并及时根据验收结果负责进行必要的调整。

17.乙方不得将本项目全部或部分工作委托第三方实施。

18.未经甲方书面许可，乙方不得向第三方泄露与本项目相关的任何信息，不得用于本项目外其他用途。

第八条 项目人员要求

（一）乙方应根据招标文件的要求与甲方明确的技术服务工作内容，明确项目驻场运维服务人员名单。

1.合同签订后 10 个工作日内提供符合甲方要求的不少于 3 人驻场运维服务人员名单，完成项目人员驻场准备工作。合同生效之日驻场运维服务人员必须全部到位，否则视为违约。

2.派驻项目负责人负责项目的全面管理工作。甲方认为项目负责人不能胜任，乙方必须无条件更换，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方应向甲方支付违约金 10 万元，且由此产生的不利后果均由乙方承担；乙方需更换驻场项目负责人时，须提前 1 个月书面通知甲方，同时选派能力相当且得到甲方认可的人员，否则乙方应向甲方支付违约金 10 万元。

3.驻场运维服务人员须具备相应技术服务技能，上岗前必须进行不少于一个月的岗位培训。

4.驻场运维服务人员必须是与乙方有劳动关系的员工，劳动关系合同复印件（加盖乙方公章）提交甲方备案。

（二）乙方须保持项目团队稳定，要有适当的人才储备。

1.甲方有权根据工作需要做出驻场运维服务人员的调整决定。对于不能满足运维工作要求的驻场运维服务人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方应向甲方支付违约金人民币 5 万元。

2.乙方不得随意更换项目驻场运维服务人员，如确需更换应提前5个工作日以书面形式通知甲方，并征得甲方同意后方可更换，否则每更换一人次，乙方应向甲方支付违约金人民币10万元。

3.乙方不得安排项目驻场运维服务人员从事与本项目无关的其他工作，否则按照严重违约处理，情节严重的，甲方有权终止合同。

(三) 未经甲方允许，项目驻场运维服务人员不得从事与本项目无关的工作，否则发现1次，乙方应向甲方支付违约金人民币5万元。

第九条 信息安全保密条款

(一) 信息安全保密信息的范围

本协议所称的“保密信息”是指：乙方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

1. 工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等。

2. 技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等。

3. 其他保密信息：包括但不限于设备调试/系统集成/软件开发/运维/其他中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是文字、电子、口头或其它任何形式的信息。

(二) 信息安全保密义务

乙方保证对所获悉的甲方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与双方签订的与本项目工作内容有关的用途。

2. 除直接参与现场实施和各项运维服务的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

3. 不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4. 乙方均应告知并以适当的方式要求其直接参与本项目服务的人员，按照本协议规定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议规定，泄露甲方保密信息的，乙方应承担违约责任。

5. 乙方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与对方的产品进行竞争。

6. 未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有甲方保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

7. 对于甲方用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选，并将管理人员名单交给甲方，如人员变动需提前 15 天以书面形式报告给甲方，并收回变动人员掌握的全部项目资料。

8. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如原始档案资料、网络、应用系统等，乙方都只能将其用于该合同项下的工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

9. 凡未经甲方书面同意，乙方以直接、间接、书面、口头等形式为第三人提供保密信息的行为均属违反保密义务的行为。

（三）信息安全保密信息的交回

1. 项目服务工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理。

2. 当甲方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知后乙方应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件或电子载体。

3. 未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

（四）信息安全保密期限

无限期保密，直至甲方依法或自愿公开信息，或放弃对信息的保密要求时止。

（五）条款独立性

本保密条款具有独立性，不受本合同变更、终止或解除的影响。

第十条 风险责任的承担

（一）不可抗力

1. 甲、乙双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电话、电报或传真方式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信或以其他方式送达另一方。

3. 不可抗力使合同某些内容有变更必要的，甲、乙双方应通过协商达成进一步履行合同的条款。因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

（二）其他风险

1. 政策调整，因国家政策作重大调整或因法律、法规等方面的因素，致使项目失去原定的意义，双方均不承担违约责任，共商善后事宜。

2. 因出现无法克服的经济、技术困难导致研究工作失败或部分失败，由双方协商解决有关事宜。

第十一条 违约责任

（一）除本合同另有约定外，乙方违反本合同任意一条均视为违约，违约方须向另一方支付违约金为合同总价款的 3%，计人民币 贰万玖仟肆佰 元整（¥ 2.94 万元）。

（二）由于乙方责任，不能按期完成工作，甲方有权要求乙方支付违约金。每迟延 1 天，乙方须支付甲方本合同总价款 0.1% 的违约金，计人民币 玖佰捌拾 元整（¥ 0.098 万元）。迟延超过 30 天时，甲方有权选择下述方式之一：

1. 解除或终止合同，已经完成的项目成果归甲方所有，要求乙方退还甲方已支付的全部费用，并按照本合同总金额的 20% 作为违约金以及承担由此给甲方造成的一切经济损失和赔偿责任；

2. 继续履行合同，乙方须向甲方支付合同总金额的 20% 作为违约金。

（三）如乙方不按照合同约定提供服务（包括但不限于设备正常运行所需提供的必要服务等），甲方有权要求乙方支付违约金。提供服务每迟延 1 天，乙方需支付甲方本合同总价款 0.1% 的违约金，计人民币 玖佰捌拾 元整（¥ 0.098 万元）。迟延超过 30 天时，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，并要求乙方退还甲方已支付的全部费用，由此给甲方造成的损失乙方必须全额赔偿。

（四）乙方应保证甲方使用本合同项下乙方提供服务的任何一部分时，免受任何第三方提出的侵犯其知识产权或其他合法权益的索赔或诉讼，如发生专利权、著作权、商标权、所有权等争议，乙方应负责自行处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

（五）项目实施过程中，因乙方原因导致甲方出现的相关损失，由乙方承担赔偿责任。

（六）因乙方违反保密约定的，甲方有权解除合同，已完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金。违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

（七）乙方擅自将项目转包、分包给第三方实施的，甲方有权解除合同，已完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

（八）乙方违反保密约定的，甲方有权解除合同，已完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金。违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

（九）乙方发现涉密的信息及载体可能被泄露或已经被泄露时，应及时穷尽手段采取有效措施防止知悉范围及损失的进一步扩大，并及时向甲方通报相关情况。

第十二条 争议的处理

（一）本合同履行过程中所发生的一切与本合同内容相关争议，双方均应采取友好协商的方式解决。协商不成时，任何一方可向甲方住所地有管辖权的人民法院提请诉讼。

(二) 除诉讼的部分外, 合同的其余部分仍应继续执行。

第十三条 合同的解除和终止

(一) 任何一方违反合同约定, 守约方可向其发出书面改正通知书, 如违约方收到书面通知 30 日内仍未纠正其违约行为, 守约方有权解除合同。

(二) 甲方根据本条上款约定, 全部或部分解除合同之后, 应当遵循诚实信用原则, 以政府采购监督管理部门同意的方式, 购买与未交付的项目成果相同或类似的项目成果或服务, 乙方应承担甲方购买类似项目成果或服务而产生的全部费用。部分解除合同的, 乙方应继续履行合同中未解除的部分。

(三) 如果因乙方破产导致合同无法履行时, 甲方可以书面形式通知乙方, 单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响乙方已经采取或将要采取的任何合法行动或补救措施的权利。

第十四条 合同的生效及变更

(一) 本合同经甲乙双方加盖双方公章或合同专用章后生效。合同签订日期以双方中最后一方加盖公章或合同专用章的日期为准。

(二) 本合同一式陆份, 甲方执叁份, 乙方执叁份, 均具有同等法律效力。

(三) 合同双方同意附件中所有条款是合同不可分割的部分, 与合同正文具有同等法律效力。

(四) 合同生效后双方不得随意变更或解除合同。本合同未尽事宜, 经双方共同协商签订补充协议, 补充协议经双方加盖公章或合同专用章后生效, 作为本合同的附件, 与本合同具有同等法律效力。

(五) 本合同的效力不因法定代表人(负责人或其授权代表)的变化而变更。

(六) 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

第十五条 合同组成文件

(一) 本合同的组成文件如下:

1. 在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件;

2.本合同正文；

3.本合同附件：

（1）《项目分项报价表》

（2）《乙方运维人员基本信息表》

4.项目实施方案

（以下无正文）



委托人(甲方)	名称(或姓名)	北京市规划和自然资源委员会			合同专用章  单位公章 2025年12月16日
	联系人 (经办人)	武瑞芳 (签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市通州区承安路1号	邮 政 编 码	101160	
	电话		传 真		
	开户银行				
	账号				
受托人(乙方)	名称(或姓名)	北京城垣数字科技有限责任公司			合同专用章  单位公章 2025年12月16日
	联系人 (经办人)	吴 勋 (签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市西城区南礼士路 二条2号	邮 政 编 码	100045	
	电话	010-88076563	传 真	68020387	
	开户银行	中国工商银行北京阜外大街支行			
	账号	0200049209200088205			

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记处机关（专用章）

年 月 日

附件 1：项目分项报价表

项目分项报价表

序号	名称（经费用途）	合价（元）
1	规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统运维	430000
2	北京公共空间艺术品数字化管理信息系统运维	200000
3	系统重要时期应急值守	50000
4	7x24 小时应急响应	30000
5	在线支持	40000
6	日常系统巡检	60000
7	系统问题收集和处里	40000
8	需求调研及功能优化	100000
9	用户培训	15000
10	灾难应急演练	15000
总价（元）		980000

附件 2：乙方运维人员基本信息表

运维人员基本信息表

拟担任 职务、分工	姓名	职称	专业	从业 资格	相关工作 年限	服务 方式	是否核 心人员
项目负责人	崔浩	高级	电子信息工程	/	15	二线	是
技术负责人	何更喜	高级	信息管理与 信息系统	/	24	二线	是
技术支撑	王浩然	高级	地理信息系统	/	15	专家 团队	是
运维工程师	吴勋	中级	地图学与 地理信息系统	/	7	驻场	是
运维工程师	李泽卫	初级	计算机科学与技术	/	11	驻场	是
运维工程师	宋浩然	助理级	人文地理与 城乡规划	/	5	驻场	是
开发工程师	秦涛	/	软件工程	/	12	二线	是
实施工程师	胡检林	/	软件工程	/	7	二线	是

项目实施方案

一、运维目标

规划编制与实施监督系统运维的总体目标是北京城垣数字科技有限责任公司为北京市规划和自然资源委员会提供系统技术支持、事故应急处理、用户培训等系统运维服务，确保北京市规划和自然资源委员会各类信息系统安全、稳定、高效运行，提高平台数据的准确性、现势性及安全性，进一步推动北京市规划和自然资源委员会信息化工作的规范化、科学化和精细化管理。

二、服务内容

2.1 服务范围

系统运维服务范围包含规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统运维。

2.2 服务方式

现场进驻、定期巡检、电话支持、灾难应急等。

2.3 运维服务内容

系统运维服务内容包括：通过按照“派驻北京市规划和自然资源委员会现场运维服务团队+运维支持服务团队”的服务模式，开展基于规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统应用需求收集、调研、整理等支持服务，开展系统推广培训支持服务。提供对北京市规划和自然资源委员会和分局 5×8 小时热线支持、现场服务以及其他形式 7×24 小时的日常技术支持、系统状态运行维护、系统故障诊断、事故处理和用户培训等驻场运维服务。技术服务对象包括北京市规划和自然资源委员会内设处室、分局、事业单位及街乡镇业务人员，并对各类业务请求进行全面、及时、有效的响应及服务，服务请求响应率达 100%、客户满意度不低于 95%。

（一）规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统

1.国土空间规划成果管理运维服务

国土空间规划成果管理运维服务包括新编规划成果管理运维服务、规划修改或维护方案成果管理运维服务、离线质检打包工具维护、国土空间规划成果数据推送维护、国土空间规划成果管理功能运维服务。

2.国土空间规划一张图应用运维服务

国土空间规划一张图应用运维包括规划一张图应用业务维护、规划一张图应用功能运维服务。以及升级后的国土空间规划“一张图”实施监督信息系统功能模块运维服务。

（二）北京公共空间艺术品数字化管理信息系统

1.公共艺术品管理运维服务

解决用户日常使用系统时遇到操作问题，辅助巡查人员进行公共艺术品巡查、删除拆除或损毁公共艺术品记录，对用户提出的其他问题进行答疑并记录。

2.系统数据维护

根据公共艺术品新上报位置进行后台坐标数据更新；定期完成对系统数据导出与维护；按各区需求为各区导出艺术品维护详细数据或艺术品详细数据；为防止数据丢失定期对系统数据进行备份并校验。

3.系统功能运维服务

针对用户在使用过程中遇到的系统 bug，及时进行修复，确保系统功能的顺畅运行；通过持续对现有功能进行修复和优化，提升软件的稳定性和可靠性；依据信息系统漏洞报告、渗透测试报告，对发现的漏洞实施针对性的修复措施，确保系统的完整性和稳定性。以及升级后的北京公共空间艺术品数字化管理信息系统功能模块运维服务。

（三）系统重要时期应急值守

提供重大节日及重大事项时期系统运行维护保障，确保信息系统在重要保障期间安全、稳定、高效运行。

（四）7×24 小时应急响应

为系统用户提供 7*24 小时应急值守运维服务，及时响应处理应急事件，保障各信息系统稳定、高效运行。

（五）在线支持

为全委处室、分局及规划编制设计单位等用户提供 5*8 热线电话、京办群等支持服务，及时响应用户需求，快速协调解决各类问题，并做好问题收集与分类。

（六）日常系统巡检

负责定期对系统运行状态及服务器资源进行巡检，记录状态，及时反馈预警异常情况并快速解决，降低系统运行风险。为保障系统可靠性，周期性（按周、按月、按季度）对各应用系统运行日志进行分析，识别风险。

（七）系统问题收集和处理

收集系统运行和使用有关的问题，并根据问题内容提供现场支持、问题处理等。对于无法现场解决或无法通过运维手段解决的问题，则将其及时反馈给研发部门并跟踪研发部门的调整情况；在收到研发部门反馈和更新后，及时进行系统测试，在确定解决问题后，对系统统一进行升级更新。

（八）需求调研及功能优化

根据北京市规划和自然资源委员会统一的规划和安排，调研、收集北京市规划和自然资源委员会机关、各分局、各委属单位对规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统新需求或系统功能、流程调整需求。基于调研信息进行需求归纳、整理，并进行需求可行性分析（基于原有系统框架、实现技术等因素），配合进行功能设计。对已实现业务功能的流程变更基于系统配置实现业务流程的调整。

（九）用户培训

按要求对各系统用户提供相关的技术培训，安排专人，编写材料，组织培训。如系统功能发生优化、改造，运维人员应及时对相关用户进行培训，并调整操作手册相关内容。

（十）灾难应急演练

配合用户完成规划编制与实施监督平台-国土空间规划“一张图”实施监督信息系统的灾难应急演练工作，协助编写应急演练计划、预案和演练报告。